

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA

INSTITUTO ÁGUA E TERRA



EVERTON LUIZ DA COSTA SOUZA
DIRETOR-PRESIDENTE

LEVI GOMES DE LIMA JUNIOR
AGENTE DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA



1.INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	6
3. BASE LEGAL	7
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	8
5. PLANO DE TRABALHO	9



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 Ouvidoria do Instituto Água e Terra 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. AGENTE DE OUVIDORIA DO IAT

ESTRUTURA

A função do Agente de Ouvidoria e Transparência está definida no Decreto 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 a Coordenadoria de Transparência e Controle Social - CTCS da Controladoria Geral do Estado- CGE. Compete a CTCS estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente. As atribuições e competências dos Agentes de Ouvidoria estão descritas na Instrução Normativa CGE nº 06/2022.

DESIGNAÇÃO 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 a ciência da CTCS/CGE com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- O estímulo do exercício cotidiano da cidadania, funcionando como instrumento de interação entre a instituição e a sociedade;
- Assegurar o cumprimento das normas e leis relativas à participação popular na Administração Pública e ao acesso à informação, de forma eficiente, célere e adequada;
- A atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- 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 à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a 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;
- A ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações, além de avaliar a resposta do setor, sendo que se a mesma não

for satisfatória caberá solicitar ao superior imediato do gestor que elaborou a resposta uma nova avaliação;

- Responder as solicitações de acesso à informação de forma completa, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão, observado o prazo legal, revisando o conteúdo e esclarecendo eventuais dúvidas junto às áreas técnicas e de assessoramento jurídico, quando necessário, antes de enviá-la ao solicitante;
- Acolher e representar o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação e estimulando o exercício do controle social.

O Agente de Ouvidoria deste Instituto Água e Terra foi designado pela Portaria n. 317, de 03 de julho de 2023.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

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

No decorrer do ano realizar-se-á ações conforme as diretrizes elencadas no presente plano de trabalho. Entretanto, podem ocorrer alterações, vez que as atividades descritas são balizas para o desenvolvimento dos trabalhos, não possuindo exclusividade ou limitação.

Ademais, o Agente atua de maneira integrada com as ações definidas pelas outras áreas existentes no Núcleo de Integridade e Compliance – NIC, podendo constituir, inclusive, atividades conjuntas.

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 no seguinte link: [Fluxogramas de Ouvidoria | Controladoria Geral do Estado do Paraná \(cge.pr.gov.br\)](https://fluxogramas.de.ouvidoria|controladoria.geral.do.estado.do.paraná/cge.pr.gov.br).

Por fim, poderão ser utilizadas ferramentas como a análise documental, inspeção física, observação direta, questionários, revisão analítica, conferências e outros mecanismos necessários para o desenvolvimento e execução das atividades de ouvidoria.

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 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 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	Site do IAT
Dotar o órgão de campanha permanente de conscientização de deveres funcionais, condutas vedadas e atribuições da Ouvidoria	não iniciada	Reprogramada 2024
Reduzir o prazo de resposta dos atendimentos	em andamento	Trabalho contínuo
Garantir acessibilidade - Instalação de elevador no prédio da sede	cancelada	Deslocar a sala da Ouvidoria para o térreo
Elaborar relatórios trimestrais para a gestão	não iniciada	Reprogramada 2024, aguardando capacitação
Implementação da Carta de Serviços ao Usuário	não iniciada	Aguardando modelo da CGE
Ampliar o quadro de recursos humanos voltado a Ouvidoria	concluído	Por hora, dois assistentes

5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1													
REESTRUTURAÇÃO FÍSICA													
OBJETIVO		Assegurar acessibilidade e privacidade aos cidadãos que buscam o atendimento presencial na Ouvidoria.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16											
PRAZO		12 meses					J	F	M	A	M	J	J
							A	S	O	N	D		
ETAPAS	Dispor de boa localização física, de fácil acesso, visível, presando pela privacidade do cidadão.												
	Mudança de sala.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR		Espaço adequado para atendimento presencial aos cidadãos.											

ATIVIDADE 2																	
PROMOVER A EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA OS SERVIDORES DO IAT																	
OBJETIVO		Conscientização e mudança de cultura, o servidor como protagonista da mudança.															
RELEVÂNCIA			Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social														
			Plano Plurianual														
			Plano de Integridade e Compliance														
			IA-CM														
			Ação de Ouvidoria														
			BNDES														
			TCE:														
			ESG/ASG:														
			Outros: Agenda 2030 – ODS 16														
PRAZO		11 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Mapeamento de conteúdo e compartilhamento de diagnóstico / Orientar os servidores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito da unidade de ouvidoria;																
	Ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários Ouvir e compreender – Capacitação Online aos servidores																
	Promover a interação entre a equipe da ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis por apuração de ilícitos ou irregularidades																
RECURSO		Pessoal															
		Financeiro R\$															
		Outros:															
INDICADOR		Cultura Organizacional, interlocução interna capacitada.															

ATIVIDADE 3													
ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E EMAIL													
OBJETIVO	Divulgar o número de contato e endereço eletrônico no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.												
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	11 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Instituir uma diversidade de canais de atendimento												
	Treinamento e Capacitação												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Disponibilização dos meios de contato da Ouvidoria no site institucional do IAT e no Portal da Transparência do Estado do Paraná.												

ATIVIDADE 4													
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE GESTÃO E DE DIAGNÓSTICO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA PARA SUBSÍDIO NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO													
OBJETIVO	Demonstrar e sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público no âmbito do IAT												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Educação Permanente											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Análise de dados como suporte à tomada de decisão												
	Análise e melhoria de processos												
	Envio do relatório para gestores e áreas responsáveis.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Relatório de Gestão para tomada de decisão												

ATIVIDADE 5													
REALIZAR MONITORAMENTO DOS PRAZOS E RESPOSTAS DOS ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO SIGO													
OBJETIVO	Demonstrar e sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público no âmbito do IAT												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
	Outros: Educação Permanente												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Monitoramento diário e contínuo dos prazos												
	Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva;												
	Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão;												
	Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão;												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Prazos manifestações e respostas tempestivas, com monitoramento diário.												

ATIVIDADE 6																								
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA																								
OBJETIVO		DEMONSTRAR E SUGERIR MEDIDAS PARA O APERFEIÇOAMENTO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO NO ÂMBITO DO IAT																						
RELEVÂNCIA			Plano de Governo																					
			Plano Plurianual																					
			Plano de Integridade e Compliance																					
			IA-CM																					
			Ação de Ouvidoria																					
			BNDES																					
			TCE:																					
			ESG/ASG: Social																					
			Outros: Educação Permanente																					
PRAZO		12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Participação nos eventos e cursos da área;																							
	Curso Online de Capacitação e de Certificação em Ouvidoria/Ombudsman;																							
	Obtenção da certificação do Ouvidor.																							
RECURSO		Pessoal																						
		Financeiro R\$																						
		Outros:																						
INDICADOR		Certificação em Ouvidoria do Agente de Ouvidora do IAT e equipe.																						

ATIVIDADE 7													
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO													
OBJETIVO	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 Nº13.460/2017												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Educação Permanente											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar e analisar modelo da CGE												
	Informar o cidadão dos serviços prestados pelo IAT, descrevendo os serviços oferecidos, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;												
	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário												
	Validação das informações junto ao Diretor-Presidente;												
	Publicação das informações no sítio oficial.												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro R\$
	Outros:
INDICADOR	Publicação da Carta de serviços aos usuários

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.

Documento: **PLANODETRABALHO2024OUVIDORIAIATFINALIZADO.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Levi Gomes de Lima Junior (XXX.864.359-XX)** em 22/02/2024 11:15 Local: IAT/NIC, **Jose Volnei Bisognin (XXX.282.380-XX)** em 22/02/2024 12:40 Local: IAT/GDP.

Inserido ao protocolo **21.761.441-4** por: **Levi Gomes de Lima Junior** em: 22/02/2024 11:15.



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:
70eb3d12bbee2f8c61950f3c71a23c43.