

**PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA  
EXERCÍCIO DE 2022**

Curitiba-PR  
2022

RAFAEL HALILA NEVES

## PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2022

O presente plano tem por finalidade descrever as atividades realizadas pelo Ouvidor SEIL, no exercício de 2022.

Curitiba-PR  
2022

## Introdução

De acordo com o artigo 2º, inciso VII da Resolução CGE nº 55/2021, o plano de trabalho é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes.

Em atendimento a Resolução CGE nº 55, que institui a elaboração de Plano de Trabalho Anual para os agentes do NICS, e de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE, foi elaborado o presente Plano de Trabalho para o exercício de 2022, objetivando estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística.

Busca-se ainda, apresentar para a população, servidores e gestores, a ouvidoria como ferramenta de participação social, ferramenta estratégica de gestão e serviço de inteligência para o serviço público, uma vez que cabe à Ouvidoria, receber as manifestações da população, trabalhar com as informações e gerar indicadores importantes para tomadas de decisão.

## Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística - SEIL, nos termos da Lei nº 19.848, de 3 de maio de 2019, constitui órgão de primeiro nível hierárquico, de natureza substantiva, para orientação técnica especializada, planejamento, coordenação, fiscalização, controle e execução das atividades do setor de infraestrutura e logística no Estado. Conforme regulamenta o Decreto nº 4.523/2020.

O campo de ação da SEIL compreende a formulação, implantação e gestão da política estadual de infraestrutura e logística, abrangendo modais de transporte rodoviário, ferroviário, aeroviário, aquaviário e dutoviário, centrada no desenvolvimento sustentável e na priorização de investimentos.

### Objetivos Básicos SEIL:

- Promoção da articulação da política, planos, programas, projetos e ações de infraestrutura e logística priorizando a integração dos diversos modais no conceito de rede de mobilidade sustentável e voltados para o desenvolvimento socioeconômico ambiental;
- Orientação normativa e execução do monitoramento do desenvolvimento das ações nas áreas em que atua, por meio de seus órgãos da administração indireta;
- Fortalecimento da capacidade institucional e técnica;
- Compartilhamento e a integração da programação de infraestrutura e logística com as demais iniciativas de desenvolvimento econômico;
- Compartilhamento e a integração de sua programação e da atuação das entidades vinculadas com as demais iniciativas de desenvolvimento econômico;

- Promoção de ações eficazes para a maximização dos investimentos e da captação de recursos junto a instituições públicas e privadas para a área de infraestrutura e logística
- Priorização e definição de critérios para alocação de recursos;
- Monitoramento e fiscalização da aplicação de recursos e dos custos operacionais, visando à sustentabilidade operacional
- Compatibilização de sua atuação às diretrizes estabelecidas no Plano de Governo;
- Manutenção de sistema de informações sobre as atividades desenvolvidas pela Pasta e suas vinculadas;
- Articulação com órgãos e entidades do governo federal e de outros estados para a busca de soluções inovadoras para as questões ligadas à infraestrutura e logística.

## Objetivos

Descrever todas as atividades que serão realizadas no exercício de 2022, a ser conduzido pelo Ouvidor desta Secretaria, a fim de atender às exigências legais, à cultura organizacional e às metodologias desenvolvidas pela Controladoria Geral do Estado – CGE, promovendo transparência pública, fomentando a participação popular através do controle social.

O Quadro 1 apresenta as legislações pertinentes à CGE e à Ouvidoria-geral do Estado, bem como as principais legislações relacionadas às ouvidorias públicas, destacando os principais artigos.

**Quadro 1 – Legislações.**

Legislação	Súmula	Observações
Constituição Federal  <a href="#">CF</a>	-	<b>Art. 37 §3º</b> - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei estadual 17.745/2013  <a href="#">L 17.745/13</a>	Cria a Controladoria-Geral do Estado.	<b>Art. 6º</b> – Finalidades da CGE.
Lei Federal 13.460/2017  <a href="#">L13.460/2016</a>	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	<b>Art. 9º</b> – Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; <b>Art. 10</b> – Manifestação dirigida à Ouvidoria; <b>Art. 12</b> – Procedimentos administrativos relativos às manifestações; <b>Art. 13</b> – Atribuições das Ouvidorias; <b>Art. 14</b> – Deveres das Ouvidorias; <b>Art. 15</b> – Relatórios de gestão; <b>Art. 16</b> – Prazos para respostas.
Lei estadual 19.848/2019  <a href="#">L 19.848/19</a>	Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual e das outras providências.	<b>Art. 2º</b> – composição do Poder Executivo. <b>Art. 4º</b> – competências dos Secretários de Estado. <b>Art. 8º</b> – órgãos essenciais da Governadoria. <b>Art. 13</b> – composição básica e finalidades da CGE. <b>Anexo III</b> – estrutura organizacional da CGE.
Decreto 2.741/2019  <a href="#">D 2.741/19</a>	Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.	<b>Art. 17</b> – atribuições da CO. <b>Art. 24</b> – funções dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICs. <b>Incisos XXIII ao XXVI</b>

## Metodologia

A Ouvidoria tem como proposta ser uma ferramenta estratégica e setor de inteligência dentro do órgão, uma vez que é a porta de entrada para a população encaminhar suas manifestações aos gestores, de modo que sejam realizadas ações que visem promover o controle social e que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades.

Na busca por uma gestão mais eficiente e participativa a Ouvidoria tem o papel de estimular o exercício cotidiano da cidadania por meio da participação social, visando sempre a imparcialidade e promovendo, fomentando a participação social de todos cidadãos e gestores.

A Ouvidoria da SEIL, realiza um trabalho de excelência no atendimento ao cidadão, oferecendo uma escuta qualificada e imparcial, além de ser um importante espaço de participação social.

## Plano de trabalho

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano de 2022 estão descritas no Quadro 2.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução podem sofrer ajustes, bem como serem demandadas atividades não contempladas no plano, visto a Ouvidoria não tem domínio sobre a quantidade de manifestações recebidas

**Iniciativa 1.** Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Setorial no site institucional do órgão/entidade, em local de fácil acesso e visualização;

<b>Iniciativa 1</b>	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Setorial no site institucional do órgão/entidade, em local de fácil acesso e visualização;
Atividades	1) Disponibilização dos canais de Ouvidoria no site do SEIL, junto à Comunicação e Transparência.
Período	J F M A M J J A S O N D



**Iniciativa 2.** Realizar internamente no órgão/entidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;

<b>Iniciativa 2</b>	<b>Realizar internamente no órgão/entidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;</b>											
Atividades	1) Reuniões Técnicas com as departamentos, coordenarias. 2) Palestra de divulgação dentro do órgão											
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

**Iniciativa 3.** Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.

<b>Iniciativa 3</b>	<b>Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.</b>											
Atividades	1) 1) Verificação do conteúdo da manifestação apresentada; 2) Solicitação da informação/resposta para área quando necessário; 3) Analisar a resposta recebida, encaminhar ao solicitante; 4) Tramitação da demanda dentro do prazo											
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

**Iniciativa 4.** Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

<b>Iniciativa</b> 4	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.											
<b>Atividades</b>	1) Elaboração de relatório anual											
<b>Período</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

### Considerações finais

Após aprovação pelo Diretor-Geral, deverá ser publicado no Diário Oficial do Estado, e estará à disposição para consulta pública no Portal da Transparência e no site institucional da SEIL, conforme a Lei de Acesso à Informação 12.527/11.

Curitiba, 19 de setembro de 2022.

**Rafael Halila Neves**  
Agente de Ouvidoria – SEIL/NICS