

PLANO DE TRABALHO 2024

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA

NÚCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE - OUVIDORIA



Sandro Alex
SECRETÁRIO DE ESTADO

José Brustolin Neto
DIRETOR-GERAL

Maria Inês Prevedello
OUIDORA



1. INTRODUÇÃO

4

Objetivo do Plano

Erro! Indicador não definido.

Metodologia

Erro! Indicador não definido.

2. OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA

Erro! Indicador não definido.

Estrutura

Erro! Indicador não definido.

Composição e Atribuições

Erro! Indicador não definido.

Atuação (Metodologia de Trabalho)

Erro! Indicador não definido.

3. BASE LEGAL

Erro! Indicador não definido.

4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

8

5. PLANO DE TRABALHO

10

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

17



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 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura e Logística – SEIL 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 Ouvidoria da Secretaria de Infraestrutura e Logística – SEIL 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 da Secretaria de Infraestrutura e Logística – SEIL 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 DA SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA

ESTRUTURA

A Ouvidoria está localizada no nível de atuação sistêmica da estrutura organizacional da Secretaria de Infraestrutura e Logística – SEIL, vinculado ao Diretor Geral, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual 4523 de 16 de abril de 2020.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria da Secretaria de Infraestrutura e Logística – SEIL é composta pelo Ouvidor, funcionário do quadro de efetivos da Administração Pública.

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 nos órgãos do Poder Executivo, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o acompanhamento da implementação dos Conselhos de Usuários, bem como 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 e monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;

- a manutenção do sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;
- a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria;
- 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 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 proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com a Diretoria de Gestão e Inovação;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura e Logística – SEIL, 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.

Deste modo, a Ouvidoria da SEIL possibilita ao cidadão o direito de participar da administração pública direta e indireta, especialmente no que se refere ao acesso a registros administrativos e informações sobre atos de governo; apresentação de reclamações relativas à prestação de serviços públicos em geral ou de denúncias do exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Na busca por uma gestão mais eficiente e participativa, a Ouvidoria da SEIL tem o papel de estimular o exercício cotidiano da cidadania por meio da participação social, visando sempre a imparcialidade, promovendo e 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, para assegurar a qualidade na comunicação e estabelecer laços de confiança e colaboração mútua com a sociedade.

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 21.352 de 2023, 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 com a Ouvidoria Setorial no site institucional do órgão/entidade, em local de fácil acesso e visualização;	concluído	Todas as formas de contato com a ouvidoria estão publicadas.
Realizar internamente no órgão/entidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;	em andamento	Reuniões com os departamentos periodicamente.
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.	em andamento	Periodicamente é verificado as solicitações.
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.	em andamento	Acessibilidade assegurada aos cidadãos
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.	em andamento	Elaborar anualmente o relatório.

OBS: A Carta de Serviço ao Usuário não foi desenvolvida, porém há planejamento para implementação neste ano em curso.

5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1																	
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Setorial no site institucional, em local de fácil acesso e visualização																	
OBJETIVO	Divulgar todas as formas de contato com a Ouvidoria de forma clara e de fácil acesso.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE: Acórdão															
		ESG/ASG:															
		Outros: Agenda 2030															
PRAZO	3 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Atualizar todos os contatos da ouvidoria																
	Publicar no site institucional as formas de contato com a ouvidoria.																
RECURSO	Pessoal: 1 servidor																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Contatos atualizados e publicados.																

ATIVIDADE 2													
Realizar internamente no órgão/entidade, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;													
OBJETIVO	Divulgar e orientar a Secretaria sobre o trabalho da ouvidoria.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG:											
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	6 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar reuniões e instruir todos os departamentos.												
	Palestrar na divulgação dentro do orgao												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Ciência dos departamentos.												



ATIVIDADE 3													
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.													
OBJETIVO		Garantir que todas as solicitações sejam atendidas no prazo correto.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Verificar manifestações e encaminhar ao setor correto.												
	Acompanhar internamente o andamento das solicitações.												
	Responder o solicitante.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Todas as manifestações atendidas.												



ATIVIDADE 4																	
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.																	
OBJETIVO	Atender a todos que busquem atendimento presencial na secretaria de forma rápida e eficiente.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE: Acórdão															
		ESG/ASG: Outros: Agenda 2030															
PRAZO	12 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Implementar o sistema de atendimento presencial na SEIL																
	Divulgar o atendimento presencial da SEIL																
	Proporcionar atendimento presencial.																
RECURSO	Pessoal: 1 servidor																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Todos os cidadãos que buscarem atendimento presencial ser atendidos.																

ATIVIDADE 5																		
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.																		
OBJETIVO	Elaborar o relatório anualmente a fim de auxiliar na tomada de decisão.																	
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																	
	Plano Plurianual																	
	Plano de Integridade e Compliance																	
	IA-CM																	
	Ação de controle e auditoria																	
	BNDES																	
	TCE: Acórdão																	
	ESG/ASG: Social																	
	Outros: Agenda 2030																	
PRAZO	03 meses						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração do relatório.																	
RECURSO	Pessoal: 1 servidor																	
	Financeiro R\$																	
	Outros:																	
INDICADOR	Relatório pronto																	

ATIVIDADE 6												
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 nº 13.460/2017												
OBJETIVO	Desenvolver e implementar a Carta de Serviço ao Usuário.											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE: Acórdão											
	ESG/ASG: Social											
	Outros: Agenda 2030											
PRAZO	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Levantamento dos serviços oferecidos pela Secretaria.											
	Elaboração da Carta de Serviço ao Usuário											
	Publicar no site institucional a Carta de Serviço ao Usuário											
	Implementar na Secretaria o uso da Carta de Serviço ao Usuário											
	Monitorar o uso da Carta de Serviço ao Usuário											
RECURSO	Pessoal 1 servidor											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Carta de Serviço ao Usuário Publicada											

ATIVIDADE 7												
Obter certificação em Ouvidoria												
OBJETIVO	Buscar a melhoria gestão dos serviços prestados em Ouvidoria Pública											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE: Acórdão											
	ESG/ASG: Social											
	Outros: Agenda 2030											
PRAZO	12 meses											
ETAPAS	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
RECURSO	Pessoal 1 servidor											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Ouvidor certificado											

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 Secretaria de Infraestrutura e Logística.

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.

Curitiba, 01 de fevereiro de 2024.

Maria Inês Prevedello

Agente de Ouvidoria

Secretaria de Estado da Infraestrutura e Logística - SEIL

