
CASA CIVIL
NÚCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE – NICS
Plano de trabalho Anual
AGENTE DE OUVIDORIA DA CASA CIVIL
ANO 2022

O presente Plano Anual de Trabalho (PAT) descreve as atividades que serão realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Casa Civil (NICS/CC) durante o exercício de 2022, através da organização e sistematização das informações pela plataforma online do Sistema SIGO para o recebimento das manifestações cidadãos.

O presente material tem por objetivo de estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria da Casa Civil, dentro da estrutura governamental propriamente dita envolvendo todos os setores específicos.

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

PLANO DE AÇÃO

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Casa Civil do Estado 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.

O Quadro 1 apresenta as legislações pertinentes ao Poder Executivo do Estado, Casa Civil, bem como, as principais legislações relacionadas às ouvidorias públicas, destacando os principais artigos.

Quadro 1 – Legislações.

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

Quadro 2 – Atividades da Ouvidoria-geral do Estado.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
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, através do próprio site institucional, bem como, em outras mídias institucionais disponibilizadas.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento dos contatos do Ouvidor, quais sejam, nome, telefone e email institucional, para a área de TI para inclusão e divulgação no site da Casa Civil, setor NICS (Núcleo de Integridade e Compliance Setorial); • Acompanhamento e atualização dos dados cadastrais divulgados da Ouvidoria no site da Casa Civil e demais sites pertinentes, como Portal da Transparência e CGE. • 											
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	Realização interna de educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria do Órgão, concientizando o livre acesso ao atendimento do cidadão para sugestões, elogios e reclamações, visando permanentemente o aprimoramento dos serviços públicos prestados.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Participação das reuniões internas do Núcleo e interação com a equipe de Controle Interno e Compliance; • Encaminhamento das manifestações cidadãs aos setores específicos da Casa Civil; • Alertas aos setores de qualquer eventual problemas que digam a todos, comunicando suas chefias; • Participação de grupos de whatsapp da Ouvidoria Geral do Estado junto com todos os Ouvidores Setoriais e servidores interligados na função, discutindo questões e tirando dúvidas; • Relatando com especificidade a Governadoria e ao Ouvidor Geral do Estado (OGE), casos de manifestações cidadãs de alto risco e urgência; • Agindo de forma condizente ao cargo, com descrição, equilíbrio, urbanidade e respeito a equipe e aos cidadãos; • Participação de cursos de capacitação e aprimoramento dos serviços públicos; 											

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, através do monitoramento pelas plataformas digitais do Sistema SIGO e e-protocolo.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> Realizar levantamento diário sobre os prazos das demandas; Encaminhamento de e-mails para agilização das respostas e alertas dos prazos aos Ouvidores setoriais envolvidos. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 4	Elaboração de relatório anual para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão, colaborando no fornecimento de informações relevantes para seu pronto atendimento											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> Criar lista das manifestações recorrentes; Criar lista de denúncias deferidas; 											

