

**CASA CIVIL
NÚCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE – NICS
Plano de trabalho Anual
AGENTE DE OUVIDORIA DA CASA CIVIL
ANO 2023**

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 2023, através da organização e sistematização das informações relevantes através da plataforma online do Sistema SIGO para o recebimento das manifestações cidadãos.

O presente material tem por objetivo estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria da Casa Civil, dentro da estrutura governamental da Casa Civil 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 2023 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 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 CF	-	Art. 37 §3º - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei estadual 17.745/2013 L 17.745/13	Cria a Controladoria-Geral do Estado.	Art. 6º – Finalidades da CGE.
Lei Federal 13.460/2017 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.
Lei estadual 19.848/2019 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.
Decreto 2.741/2019 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

Avaliação do Plano de trabalho do exercício anterior

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	EVIDENCIA
Divulgar o telefone e email de contato com a Ouvidoria Setorial no site institucional do órgão/entidade.	Concluído	Disponibilização das informações no site institucional do órgão.
Realização interna de educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria do Órgão.	Em andamento	Estudos visando a implementação de reuniões de divulgação das atividades da Ouvidoria do órgão.
Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim que não expirem o prazo.	Em andamento	Acompanhamento constante das manifestações no SIGO
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.	Em andamento	Não iniciado

Quadro 2 – Atividades da Ouvidoria da Casa Civil

Ação/Iniciativa I															
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Órgão															
Objetivo	Esta ação tem por objetivo monitorar a divulgação das formas de contato com a Ouvidoria do Órgão, no site institucional e através de outras mídias disponibilizadas. Criar aba específica da Ouvidoria no site da Casa Civil.														
Relevância		Plano de Governo													
		Plano Plurianual													
		Plano de Integridade e Compliance													
		IA-CM													
		Ação de controle e auditoria													
		BNDES													
		TCE													
		ESG/ASG: Governança													
		Outros: Instrução Normativa nº													
Prazo	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Monitorar e atualizar as formas de contato com a Ouvidoria do órgão, através de atendimento on-line e presencial.														
Recursos		Pessoal													
		Financeiro													
		Outros:													
Indicador	Publicação das informações sobre a Ouvidoria do órgão no site institucional e no portal da transparência.														

Ação/Iniciativa II													
Realizar internamente a divulgação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria do Órgão													
Objetivo	Esta ação tem o objetivo de divulgar as informações referentes as atividades desenvolvidas pelo agente de ouvidoria, através da conscientização da importância das respostas ao cidadão de forma clara e eficaz nas áreas específicas e pertinentes da Casa Civil.												
Relevância		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
Prazo	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Promover reuniões com os coordenadores setoriais envolvidos para a conscientização da importância das respostas ao cidadão e avaliar a qualidade/rapidez das mesmas através do feedback (retorno) dado pelas pesquisas de satisfação.												
	Distribuição interna e divulgação de cursos, palestras, folders, webinar sobre as atribuições da Ouvidoria.												
Recursos		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
Indicador	Divulgação interna sobre as atividades de Ouvidoria.												

Ação/Iniciativa III													
Realizar o acompanhamento das manifestações através do sistema SIGO, a fim que o prazo não expire.													
Objetivo	Esta ação tem por objetivo assegurar o acompanhamento das manifestações e dos prazos, referente ao atendimento dos cidadãos no sistema SIGO.												
Relevância		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
Prazo	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Análise e atendimento das demandas recebidas através do sistema SIGO.												
	Assegurar o acompanhamento das manifestações e dos prazos.												
Recursos		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
Indicador	Atendimento presencial aos cidadãos.												

Ação/Iniciativa IV													
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.													
Objetivo	Esta ação tem por objetivo recepcionar e atender de forma presencial todos os cidadãos que buscam o atendimento no órgão.												
Relevância		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
Prazo	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Disponibilizar local para atendimento presencial na Ouvidoria da Casa Civil de forma privativa.												
Recursos		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
Indicador	Atendimento das demandas oriundas do sistema SIGO												

Ação/Iniciativa V													
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão													
Objetivo	Esta ação tem por objetivo a elaboração de relatórios visando subsidiar os gestores na tomada de decisão.												
Relevância		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
Prazo		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Avaliação das informações mais relevantes sobre as demandas recebidas para subsidiar a elaboração do relatório trimestral. Fornecer dados sobre os questionamentos mais abordados pelo cidadão através do relatório trimestral baseado na atuação dos dados pelo Sistema SIGO.												
	Produção de relatórios.												
Recursos		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
Indicador	Entrega de relatórios.												

Ação/Iniciativa VI															
Capacitação dos agentes de Ouvidoria															
Objetivo	Realizar a capacitação dos agentes, através do incentivo a participação de seminários, palestras, webinar, cursos e outras ferramentas disponíveis de ensino.														
Relevância		Plano de Governo													
		Plano Plurianual													
		Plano de Integridade e Compliance													
		IA-CM													
		Ação de controle e auditoria													
		BNDES													
		TCE													
		ESG/ASG: Governança													
		Outros:													
Prazo	3 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Atualização e conhecimento das inovações realizadas nos setores da Casa Civil e sua divulgação.														
	Participação de seminários, palestras, webinar, cursos entre outros.														
Recursos		Pessoal													
		Financeiro													
		Outros:													
Indicador	Participação em eventos.														

Ação/Iniciativa VII													
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.													
Objetivo	Análises e estudos visam a implantação da Carta de Serviços ao Usuário, conforme o previsto da Lei nº 13.460/2017.												
Relevância		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
Prazo	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Análises e estudos que visem atender demandas específicas da Diretoria Geral da Casa Civil ou de outras autoridades.												
	Realizar levantamento das informações relevantes nos órgãos setoriais da Casa Civil que possam ser disponibilizadas ao cidadão de forma atualizada.												
Recursos		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
Indicador	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.												

Considerações Finais

Por derradeiro, este documento contempla as ações do Agente de Ouvidoria da Casa Civil do estado do Paraná para o exercício de 2023. Ressalte-se, contudo, que o planejamento pode sofrer alterações em decorrência de novas demandas, devendo ser incluídas neste plano a fim de promover adequado controle e transparência às atividades desenvolvidas por esta Pasta.